

Cuenta Pública 2026
— Participativa —

GESTIÓN INSTITUCIONAL 2025

Dirección Regional de Arica y Parinacota

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

30 de Julio del 2026





MISIÓN DEL SERNAC

“Promover la **defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras**, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas”.

VISIÓN DEL SERNAC

“Ser un **equipo humano comprometido y entusiasta** que trabaja en un marco de experticia técnica y eficacia, en la **defensa y protección de los derechos de las y los consumidores del país**”.



PILARES

1.- ATENCIÓN USUARIA

2.- FISCALIZACIÓN

3.- PROTECCIÓN

4.- INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN



PROTECCIÓN

RECLAMOS Y CONSULTA A LOS CONSUMIDORES

ATENCIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES

EL CORAZÓN DE NUESTRA LABOR DIARIA



RECLAMOS



7.167

CONSULTAS



3.902

7.164

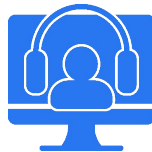
**Reclamos
Totales**



Presencial

29,31%

2.100 reclamos recibidos de manera presencial



Vía Web

57,13%

4.093 reclamos recibidos a través de la página web



Call Center

13,55%

971 reclamos recibidos vía telefónica

ATENCIÓN A LAS Y LOS CONSUMIDORES



21,92%
FINANCIEROS



20,78%
TELECOMUNICACIONES



15,57%
COMERCIO MINORISTA
GENERAL



7,66%
ELECTRICIDAD, GAS



11,36%
TRANSPORTE

ATENCIÓN DE CONSULTAS

3.902

CONSULTAS
TOTALES



Presencial

36.19%

1.412 reclamos recibidos
de manera presencial



Vía Web

9,6%

373 reclamos recibidos a través de
la página web



Call Center

54,25%

2.117 reclamos recibidos vía telefónica



PROTECCIÓN

HERRAMIENTAS DE PROTECCIÓN

HERRAMIENTAS “NO MOLESTAR”- 2025



NO MOLESTAR



Solicitudes totales
año 2025

10.392

Las y los consumidores pueden informar al SERNAC cuando las empresa **incumplen los acuerdos**, para cerrar los reclamos o las solicitudes” **No Molestar”**

HERRAMIENTAS “NO MOLESTAR”- 2025



TELECOMUNICACIONES

CON **6.742** siendo un total de **65%**



FINANCIEROS

CON **2.307** siendo un total de **22%**



COMERCIO MINORISTA GENERAL

CON **524** siendo un total de **5%**



NO MOLESTAR

HERRAMIENTAS “NO MOLESTAR”- 2025



Solicitudes totales
año 2025

3133

Es una herramienta dispuesta a los consumidores y las consumidoras para que puedan solicitar expresa y claramente, el **término de uno o más contratos de prestación de servicios que haya celebrado con una empresa.**

HERRAMIENTAS “NO MOLESTAR”- 2025

Distribución por Mercado en Arica y Parinacota:

Mercado	Solicitudes Ingresadas	Porcentaje
Telecomunicaciones	3.082	98%
Seguros	51	2%
Total general	3.133	





PREVENCIÓN

ACCIONES DEL SERNAC EN FAVOR DE LOS CONSUMIDORES

The background of the image is a clear blue sky with several white, fluffy clouds. The clouds are more prominent at the bottom and right sides, while the top left is mostly clear blue.

PREVENCIÓN **FISCALIZACIÓN**

EL SERNAC FISCALIZA LOS MERCADOS SIGUIENDO LAS DIRECTRICES DE UNA NUEVA POLÍTICA DE FISCALIZACIÓN CON ENFOQUE DE RIESGOS

- 1 **ALCANCE TERRITORIAL A NIVEL NACIONAL**
- 2 **EN COORDINACIÓN CON OTROS ORGANISMOS DEL ESTADO**
- 3 **PRIORIZANDO SECTORES Y PRODUCTOS DE MAYOR RIESGO**



PILAR ESTRATÉGICO: FISCALIZAR



71

OPERATIVOS EN MÚLTIPLES MERCADOS.



REGION DE ARICA Y PARINACOTA

**FISCALIZACIÓN DE EXHIBICIÓN DE PRECIOS
EN CENTRO COMERCIAL**

LOS PRINCIPALES MERCADOS FISCALIZADOS

COMERCIO MINORISTA GENERAL

20% DEL TOTAL

TURISMO

13% DEL TOTAL

COMERCIO MINORISTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

10% DEL TOTAL

COMERCIO MINORISTA
ORIENTADO A LA SALUD

8% DEL TOTAL

COMERCIO MINORISTA
ORIENTADO AL HOGAR

8% DEL TOTAL



Acciones de Fiscalización SERNAC



Fiscalizaciones
Presenciales (54)
76%



Fiscalizaciones
digital (17) **24%**

PREVENCIÓN

**PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS
COLECTIVOS Y NEGOCIACIÓN
DESFORMALIZADAS**

NEGOCIACIONES DESFORMALIZADAS



El Servicio participó en **1 Negociación Desformalizada**, las que corresponde a una gestión preliminar y proactiva de relacionamiento de las Direcciones Regionales con uno o más proveedores, mediante la cual se busca obtener una solución expedita y oportuna a problemáticas de consumo detectadas en su territorio, en las que evidencie una responsabilidad eminentemente infraccional. Se espera obtener una modificación de conducta y asegurar la contención del caso.



VIGILANCIA DE MERCADOS



6 Alertas regionales levantadas (2025)

El nuevo modelo de **Vigilancia de Mercados** busca que la detección de problemas se convierta en acciones legales reales y efectivas:

- **Resultados concretos:** En la región se levantaron **6 alertas estratégicas durante 2025**.
- **De la alerta a la acción:** Las alertas detectadas localmente no quedan en papel; se transforman rápido en fiscalizaciones en terreno o demandas colectivas.
- **Control integral:** Se asegura un seguimiento continuo a nivel nacional hasta la resolución definitiva de cada caso.

PREVENCIÓN
JUICIOS

JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

Acción judicial que busca que empresas que incumplan la ley del consumidor sean sancionadas



SE INICIARON **49** JUICIOS
DE INTERÉS GENERAL

PROTEGER:

Cuando las empresas vulneran los derechos de las personas

PROCESOS ABIERTOS AÑO 2025 :

26 CASOS



**Sentencias
Favorables**
en **23** casos



**MULTAS PARA
LAS EMPRESAS**
800 UTM
(equivalentes a
\$ 57 millones)



JUICIOS DE INTERESES GENERAL AÑO 2025



13 millones
en compensaciones

JUICIOS DE INTERÉS GENERAL

MERCADOS



COMERCIO A DISTANCIA / ELECTRONICO

(22) 45%

LOCALES COMERCIALES (7) 14,29%

TRANSPORTE (7) 14,29%

TELECOMUNICACIONES (4) 8,1%

SUMINISTRO ELECTRICO (3) 6,1%



The background of the slide is a vibrant blue sky filled with soft, white, fluffy clouds. The clouds are scattered across the frame, with some appearing closer and more detailed, while others are further away, creating a sense of depth. The overall atmosphere is bright and open.

POSICIONAMIENTO
SERNAC Y VINCULACIÓN
CON LA CIUDADANÍA

PILAR ESTRATÉGICO: PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



- **Enfoque:** Gestión institucional como compromiso compartido mediante participación ciudadana.
- **Acciones 2025 (Arica y Parinacota):** 1 Consejo Consultivo, 1 Cuenta Pública y 1 Conversatorio.
- **Objetivo:** Escucha activa y diálogo democrático con la comunidad organizada.
- **Resultado:** Transparencia y definición de prioridades futuras (fiscalización, educación y protección al consumidor).

PILAR ESTRATÉGICO: EDUCACIÓN



- **Enfoque:** Fomento de hábitos de consumo sostenible y decisiones informadas (finanzas y derechos).
- **Acciones:** 31 talleres educativos (modalidad presencial y virtual).
- **Alcance:** 539 personas capacitadas (escolares, jóvenes, personas mayores y público general).
- **Impacto:** Prácticas de consumo responsable para proteger el presupuesto familiar y el entorno local.

Tabla de resumen de actividades validadas 2025		
Área	Nº De Talleres/ Charlas	Nº Beneficiarios/as
Educación financiera	16	275
Promoción de derechos del consumidor	7	118
Consumo Sostenible	5	94
MEI Género	3	52
Total	31	539

Nuestros primeros

100 DÍAS

de gestión 2026

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



y que permita que sea de calidad el servicio



Romina Cifuentes, Seremi de Economía



Nuestros primeros **100 DÍAS** de gestión 2026

En 2026 se realizaron **30 fiscalizaciones** (21 de ellas entre enero y mayo), distribuidas en las siguientes modalidades:

- **Presencial:** 19 (modalidad principal)
- **Digital:** 10
- **Documental:** 1



Nuestros primeros 100 DÍAS de gestión 2026

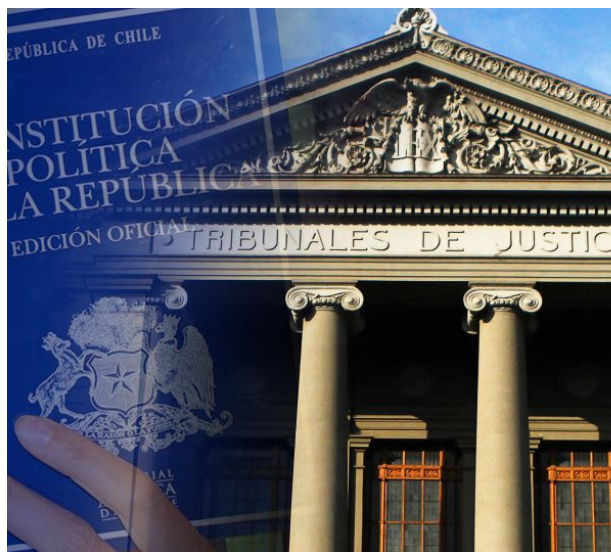
Tipo de fiscalización	Marzo a mayo 2025	Marzo de mayo de 2026
Presencial	19	19
Digital	3	10
Documental	0	1
TOTAL	22	30



Nuestros primeros **100 DÍAS** de gestión 2026

En el año 2026, el área de juicios reporta las siguientes cifras:

- **JIG regionales:** 10 (registrados hasta mayo).
- **Resultados totales:** 25 (24 de carácter condenatorio).
- **Indemnizaciones:** \$12.128.795.
- **Multas:** 463 UTM





Marcos Oviedo González

Director Regional (s) del SERNAC



Nuestros primeros **100 DÍAS** de gestión 2026

- Se ha realizado mayor difusión del SERNAC en medios de comunicaciones locales: radios y televisión.
- Y una serie de instancias de capacitación a la comunidad en diversas materias.



Nuestros primeros
100 DÍAS
de gestión 2026

**Mayor difusión y
educación sobre
materias de consumo a
la comunidad**



Nuestros primeros 100 DÍAS de gestión 2026

Tabla de resumen de actividades validadas 2026

Área	Nº de Talleres/ Charlas	Nº Beneficiarios/as
Educación financiera	7	219
Promoción de derechos del consumidor	4	75
Consumo Sostenible	1	35
TOTAL	12	329

Avanzando en algunas materias estratégicas

Nuestros primeros
100 DÍAS
de gestión 2026



- Mayor posicionamiento institucional.
- Y fortalecimiento del enfoque del consumidor al centro de la Gestión del SERNAC.

Colaboración transfronteriza:

Se ha avanzado en la reactivación y el fortalecimiento del trabajo conjunto con **INDECOPI** para optimizar el modelo de atención al consumidor y la gestión de reclamos en la frontera.

Canales de Información: Se acordó desplegar códigos QR e infografías en los complejos fronterizos de Santa Rosa y Chacalluta para informar sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.

Gestión de Seguridad: Coordinar esfuerzos para lanzar material informativo unificado sobre seguridad de productos y canales de contacto.

Enfoque Macrozona norte: Analizar la factibilidad de escalar este modelo de atención conjunta con INDECOPI hacia otras regiones del norte grande, aprovechando la experiencia acumulada en derecho de consumo y turismo.

Nuestros primeros
100 DÍAS
de gestión 2026



Trabajo con municipios de la región

Se ha progresado en el fortalecimiento de la presencia territorial en la **comuna de Camarones**, potenciando el convenio de colaboración mutua entre el SERNAC y la **Ilustre Municipalidad de la localidad**.

Tras una reunión protocolar con el Alcalde, se acordaron tres ejes de acción:

1. **Acercar la Ley del Consumidor** a los habitantes mediante talleres a la comunidad (oferta educativa).
2. **Capacitar al funcionario de la biblioteca municipal** a fin de crear el enlace de información.
3. **Habilitar un canal de atención directa** en la comuna a través de un dispositivo móvil.

Nuestros primeros
100 DÍAS
de gestión 2026



Trabajo con municipios de la región

- Con el propósito de fortalecer el despliegue territorial en la comuna, se ha potenciado el convenio de colaboración mutua entre el SERNAC y la **Ilustre Municipalidad de Putre**.
- Tras una reunión protocolar con el Alcalde, se acordaron diversas acciones para estrechar el relacionamiento entre ambas instituciones.
- En ese sentido, se solicitó la realización de charlas dirigidas a adultos mayores y a operadores turísticos ejes principales del sector, además de la capacitación de los funcionarios municipales en materias de la Ley del Consumidor para mantener sus conocimientos actualizados.
- Asimismo, la autoridad comunal manifestó su interés en potenciar la entrega de información respecto a la tramitación de reclamos ante INDECOPI.

Nuestros primeros
100 DÍAS
de gestión 2026



Avanzando en la coordinación con el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil regional:

- Hasta la fecha, se han realizado 3 sesiones del Consejo regional.
- Se realizó la constitución del Consejo regional.
- Se establecieron los canales de comunicación interinstitucionales.
- Se han planificado una serie de capacitaciones.
- Y temas varios.

Nuestros primeros
100 DÍAS
de gestión 2026



MENSAJE DEL CONSEJO CONSULTIVO REGIONAL

“ Como Consejo Consultivo Regional, valoramos profundamente esta Cuenta Pública como una instancia democrática clave para la Región de Arica y Parinacota. Nuestro Presidente, don Richard Jofré Sánchez, enfatiza que para la comunidad es de suma importancia tener total claridad sobre el rol del Servicio.

A través de nuestras sesiones de análisis, las y los consejeros identifican las problemáticas de consumo local y relevan la importancia de potenciar la educación para un consumo sostenible. Como representantes de la sociedad civil, monitoreamos las inquietudes de consumo expresadas en reclamos y consultas, respaldando el uso de facultades fiscalizadoras y de denuncia que posee el Servicio para hacer respetar los derechos de todas y todos los consumidores

”

Nuestros primeros
100 DÍAS
de gestión 2026



PROYECCIÓN
DESAFÍOS



DESAFÍOS PARA EL AÑO 2026

DESAFÍOS



EL CONSUMIDOR AL CENTRO DE
LA GESTIÓN INSTITUCIONAL



MÁS DIFUSIÓN Y EDUCACIÓN SOBRE
MATERIAS DE CONSUMO A LA
COMUNIDAD



MÀS FISCALIZACIÒN

MÁS FISCALIZACIÓN



MÁS DESPLIEGUE
TERRITORIAL



Proyección año 2026

- Contribuir al buen funcionamiento de los mercados mediante la prevención de problemáticas de consumo y una protección eficiente de los consumidores.
- Impulsar la resolución temprana, eficaz y eficiente de los conflictos de consumo.
- Diversificar las estrategias de protección para responder de manera más efectiva a las problemáticas de consumo.
- Consolidar una gestión institucional basada en evidencia, innovación y mejora continua.

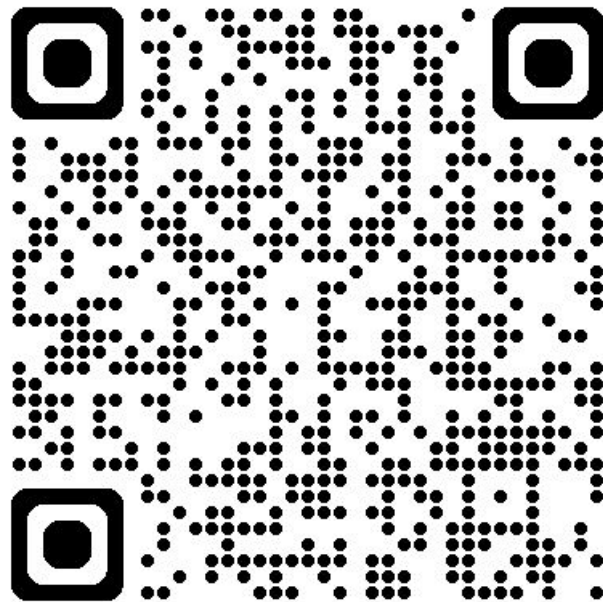
Resumen de proyección año 2026

- **Proyección 2026:** Despliegue territorial enfocado en educación, fiscalización y defensa del consumidor.
- **Educación:** 37 talleres (aprox. 1.117 beneficiarios).
- **Fiscalización y Legal:** 71 fiscalizaciones, 5 alertas regionales y 30 Juicios de Interés General (JIG).
- **Atención Usuaría:** Ingreso estimado de 1.755 consultas y 1.937 reclamos.
- **Vinculación Comunitaria:** 5 Consejos Consultivos, 1 Cuenta Pública, 2 Conversatorios y 1 negociación desformalizada.

EL DIÁLOGO CIUDADANO ES NUESTRO MOTOR

Preguntas Abiertas y Código

- Tienes 10 días hábiles para enviar tus observaciones y propuestas
- Escanea el código QR para acceder al formulario



Cuenta Pública 2026

— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región de Arica y
Parinacota

Ciudad	Arica y Parinacota
Lugar	Universidad Santo Tomás, Salón Parinacota (calle 18 de septiembre).
Fecha	Jueves 30 de julio de 2026

Instituciones Organizaciones Asistentes	y/u	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
			Sociedad Civil: COSOC (6)	SEREMI DE ENERGÍA: Secretaría Regional Ministerial de Energía (1)
			Comunidad Indígena (1)	CTCI: Comité de Desarrollo Productivo / Comité de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación (según el ámbito regional) (1)
			Corporación Avanzando Juntos (2)	SENAMA: Servicio Nacional del Adulto Mayor (5)
			Junta de Vecinos Los Jardines (1)	FOSIS: Fondo de Solidaridad e Inversión Social (1)

Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Club de Adulto Mayor(2)	SEREMI TT: Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones (1)
		Centro de padres de la Escuela América (1)	SEREMI DE ENERGÍA: Secretaría Regional Ministerial de Energía.(1)
		Radio Puerto Norte.(2)	SEREMI DESARROLLO SOCIAL: Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia (2)

		Mujer Protectora(1)	CÁMARA DE COMERCIO: Cámara de Comercio y Turismo (o Cámara de Comercio Detallista)(1)
--	--	------------------------	---

Instituciones Organizaciones Asistentes y/u	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Comunidad Indígena Challallapo(1)	
		Club de los 60 (3)	CTCI: Comité de Desarrollo Productivo / Comité de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación (según el ámbito regional) (1)
		Plenitud de los años dorados(1)	Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio(2)
		Junta Vecinal Hallalla (4)	
		COAGES Iris Veliz (2)	
		Radio Puerta Norte(2)	
		Cuidadores Esperanza(1)	
		Hospital(1)	

		Mujeres Profesionales y Negocio(1)	
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		Agrupación Comunitaria Avanzando Juntos.(3)	
		Parroquia Nuestra Señora del Carmen(1)	
		Escuela Crisolvi (1)	
		Corporación Sembrando Esperanza(1)	
		Agrupación Afectados Polimetales(1)	
		Organización Ojos del Sol (1)	
		C. Domingos de Tango(1)	
		Comunidad del Asoagro(2)	

		Privado(8)	
		Administración Edificio Ticnamar(1)	
		Agrupación Chispas de la Vida(1)	
		Contador (1)	
		Organización visión(1)	

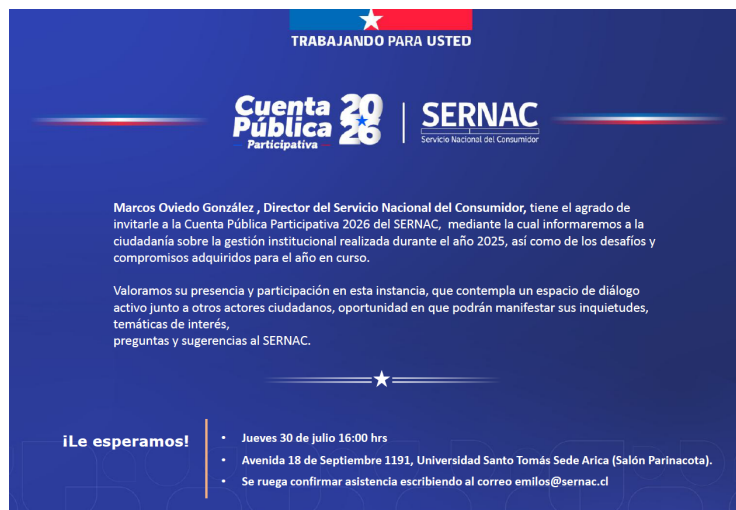
Total asistentes	71	Mujeres	42
		Hombres	29
		Otro	

1. Desarrollo de la actividad

La jornada comenzó entre las 16:00 y las 16:30 horas con el registro de asistencia y la bienvenida. Durante este proceso, a cada participante se le entregó un afiche informativo con un código QR para acceder a la encuesta de co-construcción del sitio web del SERNAC, mientras se acomodaban paulatinamente en el recinto. La audiencia destacó por su diversidad, contando con la presencia de autoridades como los seremis de Energía, Transportes y

Telecomunicaciones, y Desarrollo Social, además de representantes de servicios públicos como SENAMA y FOSIS. Asimismo, se contó con una activa participación de la sociedad civil, incluyendo miembros del COSOC, dirigentes de las Juntas de Vecinos Los Jardines y Hallalla, clubes de adultos mayores, comunidades indígenas y medios locales, sumado a la ciudadanía en general.

Invitación



Programa de la Actividad

- 16:30 hrs. | Bienvenida y Saludo a Asistentes
- 16:33 hrs. | Seguridad y Vías de Evacuación
- 16:35 hrs. | Himno Nacional
- 16:40 hrs. | Palabras de Bienvenida (Sr. Carlos Ferrada Cabrera)
- 16:45 hrs. | Presentación Artística (Asociación Ojos del Sol de Arica)
- 17:00 hrs. | Presentación del Video Institucional
- 17:08 hrs. | Cuenta Pública Gestión 2025 (Sr. Marcos Oviedo González)
- 18:00 hrs. | Espacio de Participación y Evaluación
- 18:15 hrs. | Cierre y Coffee Break

A las 16:30 horas se dio inicio formal a la actividad, y a las 16:33 horas se entregaron las indicaciones de seguridad, seguido de la entonación del Himno Nacional a las 16:35 horas.

Posteriormente se proyectó el video institucional del SERNAC, el cual expuso el quehacer del servicio e incluyó registros aéreos captados con dron que mostraban el lugar y la ubicación del recinto. A las 16:40 horas, el representante de la Secretaría Regional Ministerial de Energía entregó palabras de bienvenida. A las 16:45 horas se realizó una presentación artística de cueca inclusiva a cargo de la Asociación Ojos del Sol, un momento profundamente emotivo que relevó la integración y el respeto en la comunidad.

Como el **hito central e intransable** de la convocatoria, a las 17:08 horas el Director Regional dio inicio formal a la Cuenta Pública. En este espacio principal, la máxima autoridad expuso de manera categórica, detallada y transparente la gestión institucional del periodo 2025, relevando los principales hitos de fiscalización, el estado de los juicios y reclamos ciudadanos, los logros y gestiones realizadas durante los primeros 100 días de administración, los desafíos futuros para el periodo, la protección de los derechos de los consumidores en la región, y el despliegue territorial

enfocado en las particularidades fronterizas y de ruralidad de Arica y Parinacota. Concluida esta rendición de cuentas, a las 17:45 horas se abrió el espacio de participación ciudadana para consultas y observaciones directas. Finalmente, a las 18:00 horas, se realizó el cierre y se invitó a los asistentes a un coffee break.

1.1 Resultados del trabajo

Durante el espacio de participación y diálogo se registraron cuatro intervenciones. La dinámica consistió en un micrófono abierto, donde las consultas surgieron de forma espontánea por parte de los asistentes.

En primer lugar, respecto a la importancia de dar mayor difusión a las herramientas del SERNAC, destacó la intervención de una comunicadora de Radio Puerta Norte. Ella señaló que habitualmente reciben muchas consultas ciudadanas sobre qué hacer ante un problema de consumo, por lo que propuso que personal de la institución participe esporádicamente en su programa radial, dado que sus pares "no están informados de todos los beneficios, el apoyo y la ayuda que entrega el SERNAC", poniendo su espacio a disposición de la Dirección Regional.

Una segunda intervención consistió en la consulta de un asistente respecto a si el SERNAC logra llegar a todos los sectores y localidades de la región. El Director Regional respondió afirmativamente en el momento, explicando que para lograr este alcance territorial cuentan con el apoyo del Consejo Consultivo, subrayando la vital importancia de esta instancia para acercar la institución y sus herramientas a todos los consumidores.

Una tercera intervención fue la consulta de una asistente que solicitó orientación sobre de qué forma o medio puede acudir al SERNAC para presentar una queja formal en contra de un banco. El Director Regional valoró la intervención, señalando que es una de las dudas más frecuentes e importantes, y procedió a responderle directamente en el momento,

explicándole los canales formales y los pasos a seguir para ingresar su reclamo.

Finalmente, la última intervención fue realizada por Richard Sánchez, presidente del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) Regional del SERNAC. Él agradeció el espacio otorgado, destacando que la institución sirve como un enlace fundamental con la participación ciudadana. Además, señaló como una de sus proyecciones la creación de una organización regional de defensa del consumidor, proyecto que están trabajando de manera conjunta con el Director del SERNAC y el propio consejo consultivo regional. Al finalizar su intervención, calificó la instancia como una "muy buena cuenta pública" y felicitó al Director por su "excelente" presentación. A su vez, se habilitó un código QR en pantalla para que los asistentes dejaran observaciones adicionales a través de sus teléfonos, recibándose un total de 6 opiniones y consultas, las cuales fueron sistematizadas y respondidas a través de los correos electrónicos registrados por cada participante.

En respuesta a estas inquietudes y propuestas, el Director Regional tomó la palabra y aseguró que el centro de la gestión de este año serán las personas. En base a esto, adquirió el compromiso de mantener una "dirección de terreno", asegurando que el equipo regional, compuesto por seis profesionales, se desplegará territorialmente para captar los reclamos, alertas y consultas directamente en las juntas de vecinos y comunidades.

2. Evaluación final

Se evalúa como una actividad altamente exitosa, cumpliendo de forma estricta y rigurosa con su objetivo central: rendir cuenta pública de la gestión institucional y propiciar un canal directo de transparencia y control social. La convocatoria superó las expectativas y la presentación de los resultados del

periodo anterior logró captar el interés absoluto de los asistentes. Se percibió una excelente recepción hacia la información expuesta, la cual fue validada públicamente por la propia comunidad al finalizar las exposiciones.

3. **Observaciones.**

Cabe destacar que, debido a una contingencia regional, el jueves 24 de julio se debió modificar el lugar de realización de la Cuenta Pública. Esta situación exigió una rápida gestión que incluyó la notificación individual a todos los invitados, el aviso a los artistas y la emisión de nuevos oficios. El imprevisto fue resuelto de manera eficiente, logrando ejecutar el núcleo de la actividad la rendición de cuentas con absoluta normalidad.

Por último, como un elemento complementario y de apoyo a la jornada, se integró una presentación de bailarines. Esta acción buscó relevar la importancia de la inclusión social en este tipo de espacios institucionales, acompañando el evento sin restarle un ápice de protagonismo ni desviar el foco central de la Cuenta Pública.

ANEXOS.



Inicio de la Cuenta Pública 2026: El Director Regional expone la gestión institucional, los hitos de fiscalización y los desafíos para el periodo ante la comunidad.



Proceso de registro de participantes a la Cuenta Pública 2026, donde se hizo entrega del material informativo y el código QR para la encuesta de co-construcción del sitio web SERNAC.

Presentación artística de la Asociación Ojos del Sol, momento que relevó la importancia de la inclusión social y el respeto en los espacios institucionales.



Autoridades presentes, representantes de organizaciones y ciudadanía durante la entonación del Himno Nacional, marcando el inicio formal de la Cuenta Pública Participativa 2026.



Momento de la exposición técnica donde se presentaron los resultados de la gestión y los canales de atención del servicio.

Espacio de diálogo abierto, donde los asistentes plantearon sus consultas y propuestas, fortaleciendo el rol del SERNAC como enlace fundamental con la ciudadanía.

